



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN
DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Jakarta Barat)**

SKRIPSI

OLEH

MUHAMMAD AZIS

43219010090

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN
DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Jakarta Barat)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program S1 Akuntansi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**OLEH
MUHAMMAD AZIS**

43219010090

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Azis
NIM : 43219010090
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Jakarta Barat)
Tanggal Sidang : 1 Desember 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Deden Tarmidi, M.Ak., BKP

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Two blue ink signatures are placed over the text 'UNIVERSITAS MERCU BUANA'. The signature on the left is for Dr. Nurul Hidayah, and the one on the right is for Dr. Hari Setiyawati.

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA 10233332



Please Scan QRCode to Verify

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Skripsi ini:

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Jakarta Barat)

Nama : Muhammad Azis

NIM : 43219010090

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal : 1 Desember 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 1 Desember 2023



Muhammad Azis

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Jakarta Barat)”**. Skripsi ini merupakan syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Studi Akuntansi Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana (UMB) Meruya.

Penulis menyadari penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Deden Tarmidi, M.Ak., BKP selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat yang bermanfaat yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan Alhamdulillah atas karunia Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan anugerahnya dan juga berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dr. Muhyarsyah, SE, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak.M.Si, CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Diah Iskandar, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi 1 S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Fransisca Listyaningsih Utami, SE, M.Ak selaku Sekretaris Program Studi 2 S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi S1 Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya.
8. Terkhusus, kedua orang tua tercinta Bapak Madih dan Ibu Maryam yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tidak pernah putus kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ira Noviany yang telah memberikan semangat, motivasi, ilmu dan dukungannya sehingga selesainya skripsi ini.
10. Serta tidak lupa juga untuk sahabat saya Muhammad Hadiwijaya, Alfiani Ramdania, Rida Setiyani, Tubagus Tri Mulyana dan teman teman seperjuangan angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat agar kita dapat melaksanakan wisuda bersama serta saling membantu dengan yang lain dalam penyusunan proposal skripsi. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Terimakasih

Jakarta, 1 Desember 2023



Muhammad Azis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>).....	10
2. Kepatuhan Wajib Pajak	12
3. Kesadaran Wajib Pajak	13
4. Kualitas Pelayanan Pajak	14
5. Sanksi Perpajakan	15
6. Pengetahuan Pajak.....	16
7. Penelitian Terdahulu	17
B. Rerangka Pemikiran.....	20

C. HIPOTESIS	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Definisi operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel	25
1. Definisi Operasional Variabel	25
2. Pengukuran Variabel	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Metode Analisis Data	29
1.) Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	31
2.) Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Objek Penelitian	35
1. Deskripsi Tingkat Pengembalian Kuesioner	35
2. Deskripsi Profil Responden Penelitian	35
3. Deskripsi Variabel Variabel / Statistik Deskriptif.....	38
1.) Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	38
2.) Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	39
3.) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	41
4.) Deskripsi Variabel Sanksi Perpajakan.....	42
5.) Deskripsi Variabel Pengetahuan Pajak.....	43
B. Uji Kualitas Data / Instrumen Penelitian	45
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas.....	49
3. Evaluasi Inner Model	50
C. Pengujian Hipotesis	51
D. Pembahasan	53

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
A. Simpulan.....	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	65



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta	2
Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat Tahun 2018-2022.....	3
Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Sebelumnya.....	17
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	25
Tabel 3. 2 Rentang Pengklasifikasian Variabel	30
Tabel 4. 1 Persentase Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	35
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Pendapatan	37
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	37
Tabel 4. 7 Data Responden Berdasarkan Lama Kepemilikan.....	38
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak	40
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Sanksi Perpajakan	42
Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel Pengetahuan Pajak	43
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	46
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	47
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	48
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	49
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian <i>Cronbach Alpha</i>	50
Tabel 4. 18 Nilai <i>R-Square (R²)</i>	50
Tabel 4. 19 Nilai Uji T	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Diagram Konstruk	45
Gambar 4. 2 Model Lolos Uji <i>Convergent Validity</i>	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Universitas Mercu Buana.....	65
Lampiran 2 Surat Izin Riset Penelitian dari Bapenda DKI Jakarta.....	66
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 4 Tabulasi Data Hasil Kuesioner.....	72
Lampiran 5 Output Pengujian.....	86

